

KPI-Reporting für die Aurubis AG



Die inmedias.it GmbH stellt sich vor

Nach fünfzehn Jahren im IT-/TK-Geschäft haben wir etliche Paradigmenwechsel erlebt – scheinbare und tatsächliche. Wie am ersten Tag ist es aber die Kombination aus Wissen und Persönlichkeiten, die uns ausmacht. Das Wissen manifestierte sich mit der Zeit in immer effizienteren Prozessen – bei unseren Kunden und bei uns gleichermaßen. Die Persönlichkeiten wurden zahlreicher und, dank äußerst geringer Fluktuation, stetig reicher an Expertise.

Unseren Kunden aus dem Mittelstand stehen wir als externe ITK-Abteilung zur Verfügung oder unterstützen die interne IT bei abgegrenzten Themen. Gerade größere Unternehmen schätzen unser tiefgehendes Wissen auf dem Gebiet linuxbasierter Infrastrukturen und des Monitorings komplexer ITK-Systeme.

Nutzen Sie die inmedias.it GmbH als ausgelagerte ITK-Abteilung (Outsourcing), zur ausgelagerten Anwenderunterstützung (Helpdesk Outtasking), zur initialen oder dauerhaften Projektunterstützung bei Spezialthemen und als Anbieter von externem oder internen Monitoring aus technischer und/oder kaufmännischverantwortlicher Sicht.

KPI-Reporting für die Aurubis AG

Das Monitoring und Reporting von Kennzahlen betriebsrelevanter Services ist grundlegend für die Modernisierung und Automatisierung der IT-getriebenen Prozesse im Aurubis Konzern. Die Einhaltung der Leistungsvereinbarungen (SLAs) mit internen Kunden sowie die Leistungsvergütung von IT-Mitarbeitern basieren beide auf den Kennzahlen (KPIs), die von der inmedias.it-Monitoringlösung Opsview bereitgestellt werden.

Unser Kunde

Die Aurubis AG kann sowohl auf eine traditionsreiche als auch erfolgreiche Entwicklung ihres Unternehmens zurückblicken. Als größter Kupferproduzent im europäischen Raum erzielte die Aurubis AG im Geschäftsjahr 2008/09 einen Umsatzerlös von über 6 Mrd. €. In 7 europäischen Ländern des börsennotierten Konzerns sind rund 4.700 Mitarbeiter beschäftigt. "Die Steuerung des gesamten IT-Betriebes erfolgt bei Aurubis auf Basis vielfältiger Key Performance Indikatoren. Mittels dieser KPIs wird die Leistungsfähigkeit der IT nicht nur bewertet, sondern auch überprüft und fortlaufend den Anforderungen des Unternehmens angepasst. Sie sind auch die Grundlage für die Bewertung und Dokumentation für die Zielerfüllung unserer Lieferanten sowie gleichzeitig für die Leistungsvergütung der IT-Mitarbeiter für die intern erbrachten Dienstleistungen", sagt der für das Projekt zuständige Leiter IT-Infrastruktur, Herr Dr. Jörg Meyer.

So wurde bei Aurubis ein zentrales, konzernweites Monitoring von Niederlassungen aufgebaut, das europaweit eine einheitliche Auswertung von Messwerten und Darstellung von Kennzahlen (KPI-Reporting) leistet.

Unsere Lösung

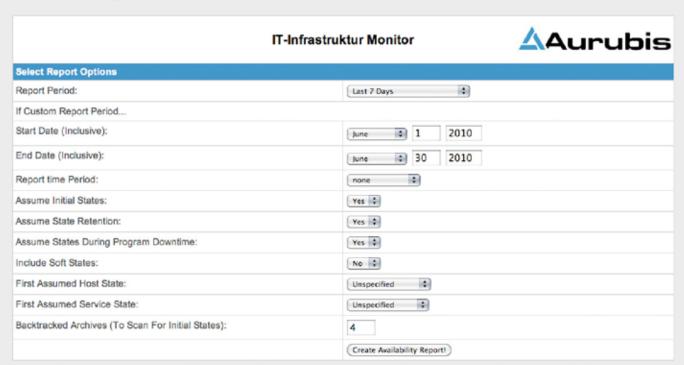
Die preisgekrönte Open Source Software **Opsview** steht für eine einfache, flexible und konfigurierbare Lösung. **Opsview** kann sofort zum Einsatz kommen und benötigt im Vergleich zu anderen Nagios-Lösungen keine umfangreichen Anpassungen und Erweiterungen.

Mittels Distributed Monitoring werden mehrere Standorte über eine zentrale Konsole überwacht. Standortbezogene Slave Monitore liefern Messergebnisse (Events) gemäß individueller Kundenanforderungen. Ein zentrales Konfigurationsinterface bietet dabei nicht nur die Flexibilität einer individuellen Aufbereitung von Events. In einer Datenbank stehen zudem Events für die Auswertung historischer Daten zur Verfügung.

Seit 1998 ist inmedias.it GmbH ein starker Partner, der für nationale und internationale Kunden den Aufbau und Unterstützung im täglichen Betrieb von Infrastruktur leistet. Durch jahrelange Erfahrungen mit Open Source und engen Kontakt mit Entwicklern hat inmedias.it ein Konzept für die optimale Architektur und Implementierung entwickeln können. Durch Zertifizierungen und Partnerschaften u.a. für die Bereiche Linux und Zarafa, wissenschaftliche Arbeiten sowie umfassende Kundenreferenzen lebt inmedias.it die Verbindung von Theorie und Praxis.

Mit dem von inmedias.it implementierten KPI-Reporting erhielt der Kunde eine jederzeit abrufbare, grafisch aufbereitete Auswertungsoberfläche. Historische Messwerten für die Infrastruktur wurden aus einem bestehenden Nagios System übernommen, sodass nun alle Werte im Monitoring-System gemeinsam aufbereitet und über eine Web-Oberfläche dargestellt werden können. Aktuell werden ca. 300 Server und 800 Services an 16 nationalen und internationalen Standorten überwacht.

Muster einer Ausgabemaske



Beispiel KPI-Reporting

IT-Infrastruktur Monitor



| Zeitraum: 0 | 7.06.2010 - 14.06.2010 14:46 UI | nr. | | Export | Add row |
|-------------|-----------------------------------|--|-------------------------------|-----------|---------|
| Layer1 - | Layer 2 + | Systems | Indicator | o all | 4 |
| Server | SAP produktiv | NA and CM | IP-Availability In % | 100,000 | q |
| Server | SAP Subsysteme plus dev | SAP orac , SAP appli1, XI ,Printer und FAX | IP-Availability in % | 100,000 | 4 |
| Server | Lotus Domino | ALL | IP-Availability in % | 99,990 | 9 |
| Server | Lotus Domino | SMTP/LDAP/LOTUS | Availability in % | 100,000 | 9 |
| Server | MES | ALL | IP-Availability in % | 100,000 | 9 |
| Server | DNS | Proxies | IP-Availability in % | 100,000 | 9 |
| Server | Fileserver | SMB + ADServer | IP-Availability in % | 100,000 | 4 |
| Server | Fileserver | SMB | Disk volume in % | 50,972 | 9 |
| Server | Databases | Oracle | IP-Availability in % | 100,000 | 9 |
| Server | others | PI | IP-Availability in % | 100,000 | 9 |
| Security | Firewall | Phion | IP-Availability in % | 100,000 | 4 |
| Security | Antivirus | Ironport Gateway | IP-Availability in % | 100,000 | q |
| Security | Antivirus | Trend Micro Server | IP-Availability in % | 100,000 | 9 |
| Security | Intrusion Detection | Tipping Point | IP-Availability in % | 100,000 | 9 |
| Networks | WAN | Lines Router Netscreen | IP- Availability in % | 99,987 | 9 |
| Networks | VPN | Cisco Edge Router | Number of HSRP switches | 1,000 | 9 |
| Networks | LAN | Router and switches | IP-Availability in % | 100,000 | 9 |
| General | Cost position | Infrastructure | Costs per User | 4.413,000 | 0 @ 9 |
| General | Cost position | Infrastructure | FTEs per 1000 PCs | 12,550 | 08 |
| General | Service Desk | PCs | Tickets / month | 421,000 | 08 |
| General | Service Desk | PCs | % Tickets within SLA | 99,650 | 08 |
| General | Service Desk | PCs | % 1st Level remote solution | 29,010 | 08 |
| General | Service Desk | PCs | % ticket acceptance within 4h | 51,000 | 08 |
| General | Service Desk | System Service | Tickets / month | 387,000 | 08 |

Eine breite Erfahrungsbasis erlaubte inmedias.it eine zügige Migration von konzernweiten Strukturen sowie Implementierung neuer Elemente. Besonderes Merkmal dieses Projekts war eine schnelle Realisierung, sodass der Beginn eines adäquaten Monitorings früh angesetzt werden konnte. "Ich bin begeistert über die schnelle Realisierung unseres KPI-Reportings. Mit Opsview haben sich für uns neue Möglichkeiten des Berichtswesens eröffnet, sodass wir mit inmedias.it in der Lage waren, dieses Projekt zu einem vollen Erfolg zu führen", so Herr Dr. Jörg Meyer.

Daneben konnte die Aurubis AG mittels neuer KPIs nun sowohl innerhalb als auch außerhalb der IT-Abteilung an Transparenz gewinnen, nicht zuletzt auch durch eine von allen Mitarbeitern zu bedienende Report-Oberfläche. KPI-Reports sind bei Aurubis damit keine IT-Hoheit, sondern Allgemeingut im Unternehmen. Ein regelmäßiges und individuell anpassungsfähiges Monitoring erlaubt es, Kapazitäten besser auszulasten und Optimierungsbedarf gezielt zu erkennen.

Ansprechpartner/Kontaktdaten

inmedias.it GmbH Michael Hintz

Email: mhi@inmedias.it Telefon: +49-40-41436-401 Telefax: +49-40-41436-301



Inmedias.It

Gesellschaft für Informationstechnologie mbH

Telefon Zentrale: 040 - 41436-0 Telefax Zentrale: 040 - 41436-414

http://www.inmedias.it info@inmedias.it